

Antecedentes

Desde el 31 de diciembre de 2008, las personas con discapacidad auditiva y del habla que usan los Servicios de Retransmisión de Video (VRS, por sus siglas en inglés) o de Retransmisión de Protocolo de Internet (Retransmisión de IP) - dos formas de Servicios de Retransmisión de Telecomunicaciones (TRS, por sus siglas en inglés) vía Internet - pueden obtener números telefónicos de diez dígitos. Este requisito de la numeración de diez dígitos fue adoptado por la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) junto con los requisitos para atender las llamadas al 911 para los proveedores de VRS y de Retransmisión de IP.

Las llamadas de TRS hechas a través de la red de telefonía tradicional pasan automáticamente a quien recibe la llamada, señales que ayudan a identificar la ubicación de quien llama. Como resultado, si la llamada es de emergencia, los proveedores de servicios de retransmisión conocerán la ubicación de la parte que llama y podrán dirigir la llamada al personal de emergencia apropiado, incluyendo quienes se ubican más cerca de la localización de la persona que llama. Las normas nuevas aseguran que los usuarios de VRS y de Retransmisión de IP reciban un servicio de emergencias 911 comparable al que se obtiene por un teléfono tradicional (incluyendo información sobre su localización).

¿Qué es el TRS vía Internet?

El TRS permite a las personas con discapacidad auditiva o del habla acceder al sistema telefónico para llamar a usuarios de teléfonos de voz. Por ejemplo, un usuario de TRS "llama" a un proveedor de retransmisión mediante un aparato de texto (por ejemplo, un teléfono de texto o TTY) y es conectado con un asistente de comunicaciones (CA, por sus siglas en inglés), quien a su vez, hace una llamada de teléfono de voz a la persona que el usuario de TRS desea llamar. El CA repite oralmente a la parte receptora el texto que ha escrito el usuario de TRS y le escribe al usuario lo que su interlocutor ha respondido. De esta forma, el CA "retransmite" los mensajes entre ambas partes.

Con el TRS vía Internet, las llamadas entre el proveedor de retransmisión y la persona con una discapacidad auditiva o del habla se hacen por medio de Internet y con un

¿Qué es el TRS vía Internet? (cont.)

dispositivo habilitado para IP, en lugar de usar la red de telefonía. Las dos formas más comunes de TRS vía Internet son el VRS y la Retransmisión de IP. Un tercer tipo de TRS vía Internet es el Servicio Telefónico Subtitulado de IP (IP CTS, por sus siglas en inglés), el cual no está sujeto a los nuevos requisitos ni a la numeración de diez dígitos.

VRS - Esta forma de TRS vía Internet permite a las personas cuyo idioma principal es el Lenguaje de Señas Americano (ASL, por sus siglas en inglés) comunicarse con el CA en ASL usando un equipo de video conferencias y una conexión de banda ancha a Internet. El CA interpreta oralmente el lenguaje de señas a la parte que recibe la llamada y traduce a señas, para quien inicia la llamada, la respuesta oral del receptor. Para obtener más información sobre VRS visite: www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/vrs.html.

(Sigue)



¿Qué es el TRS vía Internet? (cont.)

Retransmisión de IP – Este servicio permite que una persona se comuniquen en texto usando un dispositivo habilitado para IP (como una computadora personal) y la Internet, en lugar de un TTY y la red pública conmutada. Para obtener más información sobre la Retransmisión de IP visite:

www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/iprelay.html.

IP CTS – Este sistema le permite a una persona que puede hablar y que tiene cierta capacidad auditiva residual escuchar simultáneamente lo que se dice en el teléfono y leer en subtítulos lo que la otra persona está diciendo. Una conexión a Internet transmite los subtítulos entre el proveedor de la retransmisión y el usuario. Para obtener más información sobre el IP CTS visite:

www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/ipcaptioned.html.

Beneficios de los números de diez dígitos

Desde el 31 de diciembre de 2008, los usuarios de VRS y de Retransmisión de IP pueden obtener números telefónicos de diez dígitos registrándose con un proveedor de VRS o de Retransmisión de IP (su proveedor “predeterminado”). Con un número de diez dígitos, los usuarios de estos servicios podrán:

- hacer una llamada de emergencia a través de su proveedor preferido de VRS o de Retransmisión de IP, la cual se retransmitirá automáticamente al punto de respuesta de seguridad pública o “centro de llamadas del 911” apropiado junto con el número de diez dígitos y la información de su ubicación, de tal forma que pueda ser despachado el personal de emergencia.
- recibir llamadas de un usuario de teléfono de voz que llama marcando el número de diez dígitos del usuario de VRS o de Retransmisión de IP. (Quien llama no necesita saber la dirección de IP del usuario de VRS o de Retransmisión de IP para hacer la llamada).

Beneficios de los números de diez dígitos (cont.)

- hacer una llamada directamente o recibir una llamada directamente a/de otra persona que esté usando el equipo de VRS o de Retransmisión de IP, marcando un número de diez dígitos.

Se recuerda a los usuarios de VRS o de Retransmisión de IP que si aun no lo han hecho, se registren con el proveedor de VRS o de Retransmisión de IP de su preferencia, lo antes posible y hasta el 12 de noviembre de 2009. Después del 12 de noviembre de 2009, todos los usuarios de VRS y Retransmisión de IP deberán estar registrados con un proveedor predeterminado para efectuar llamadas que no sean de emergencia mediante un proveedor de VRS o de Retransmisión de IP.

Adicionalmente, después de esa fecha, los proveedores de VRS y de Retransmisión de IP ya no completarán llamadas a números “sustituto” o “alias” que puedan haber obtenido previamente de un proveedor.

Los usuarios de VRS o de Retransmisión de IP podrán cambiar de proveedor de retransmisión, predeterminado, en cualquier momento y conservar el mismo número telefónico. Los proveedores no podrán imponer restricciones o condiciones cuando los usuarios soliciten la portabilidad de su número al nuevo proveedor predeterminado. Para obtener más información sobre la portabilidad de su número local, vea la hoja informativa del consumidor de la FCC en www.fcc.gov/cgb/consumerfacts/spanish/numberport.html.

Además, los consumidores pueden hacer llamadas a través de cualquier proveedor, aunque no sea su proveedor predeterminado, visitando el URL o dirección de Internet del otro proveedor. Las personas con discapacidad auditiva también pueden hacer sus llamadas utilizando otro proveedor (diferente de su proveedor predeterminado), marcando el número 800 del proveedor que elijan para efectuar su llamada.

(Sigue)



Nuevos procedimientos para atender llamadas de emergencia

Las nuevas normas de la FCC exigen que los proveedores de VRS y de Retransmisión de IP:

- obtengan de sus usuarios la ubicación física desde donde el servicio será utilizado inicialmente, cuando los usuarios se registren para recibir números de diez dígitos.
- ofrezcan a los usuarios una forma fácil de actualizar la información de su ubicación registrada, si ésta cambia, sin costo ni equipo adicional.
- dirijan todas las llamadas de emergencia al centro de llamadas al 911 apropiado y transmitan el número para devolver la llamada y la ubicación registrada de quien llamó, el nombre del proveedor y el número de identificación del CA.
- publiquen un resumen de estos nuevos procedimientos, enfatizando la necesidad de mantener actualizada la información de ubicación en sus sitios en Internet y en cualquier material promocional que incluya las llamadas de emergencia.
- obtengan y mantengan registros de las notificaciones de recibo de sus usuarios registrados, respecto a que han recibido y entendido el resumen del proveedor.

Procedimientos provisionales para atender llamadas de emergencia vía IP CTS

La FCC ha autorizado procedimientos provisionales a los proveedores de IP CTS. Estos exigen a los proveedores que como mínimo, transfieran de manera automática las llamadas de emergencia al centro de llamadas 911 apropiado o se aseguren de que el personal apropiado sea notificado de la emergencia.

Nuevos procedimientos para atender llamadas de emergencia (cont.)

Además, a los proveedores de IP CTS se les exige que:

- den prioridad a las llamadas de emergencia que entran, antes que a las llamadas que no son de emergencia.
- pidan el nombre y ubicación de quien llama, al comenzar a procesar la llamada de emergencia de quienes lo hacen por TRS vía Internet para actualizar su ubicación registrada.
- envíen al personal de emergencia, al iniciar el enlace de salida de la llamada, como mínimo, el nombre del usuario del TRS vía Internet y la ubicación de la emergencia; el nombre del proveedor y los números para devolver llamadas y de identificación del CA.
- restablezcan contacto entre la persona que llamó y el personal de emergencia u otra autoridad, si cualquiera de las partes involucradas en la llamada se desconecta.

Estos procedimientos temporales para los proveedores de IP CTS se mantendrán en efecto hasta que se resuelvan algunos asuntos técnicos y normativos que están pendientes. A los proveedores de IP CTS no se les exige ofrecer números de diez dígitos ni traspasar automáticamente información de localización al personal de emergencia.

Consejos para llamadas de emergencia a los usuarios de VRS y de Retransmisión de IP

- Asegúrese de estar familiarizado con los procedimientos de su proveedor para actualizar su ubicación registrada y actualice rápidamente la información si ésta cambia.

(Sigue)



Consejos para llamadas de emergencia a los usuarios de VRS y de Retransmisión de IP (cont.)

- Conozca las limitaciones de su servicio y tenga un plan para hacer llamadas de emergencia en el caso de que se interrumpa la corriente eléctrica o la Internet. Le convendría conservar un TTY y una línea telefónica tradicional o instalar un respaldo de corriente eléctrica. La marcación al 911 de un TTY o un teléfono tradicional sigue siendo el método más rápido y confiable para comunicarse con personal de emergencias.
- Informe a sus hijos, niñeras y visitantes sobre el uso de su servicio TRS y de las limitaciones si las hay, para hacer llamadas de emergencia.

Presentación de una queja ante la FCC

Si tiene algún problema para completar la llamada al 911 usando un proveedor de TRS vía Internet, notifíquelo a su proveedor. También puede presentar una queja ante la FCC. No tendrá que pagar por hacerlo. La forma más fácil de proporcionar la información que la FCC necesita para procesar su queja es completando el formulario en línea que se encuentra en el sitio de la FCC en Internet, en

www.fcc.gov/cgb/complaints_spanish.html.

También puede escribir al Centro para el Consumidor a fccinfo@fcc.gov; llamar al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) voz o al 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY; enviarla por fax al 1-866-418-0232 o escribir a:

Federal Communications Commission
Consumer & Governmental Affairs Bureau
Consumer Inquiries and Complaints Division
445 12th Street, SW
Washington, D.C. 20554.

Lo que debe incluir su queja

La mejor manera de proporcionar toda la información que la FCC necesita para procesar su queja es completando el formulario en línea. Si no usa el formulario de quejas electrónico, su queja debe indicar, como mínimo:

- su nombre, dirección, su dirección de correo electrónico y un número de teléfono donde localizarlo.
- si presenta la queja en nombre de otra persona, dar el nombre, dirección, dirección de correo electrónico, teléfono donde se localiza durante el día esa persona y cuál es su relación con ella.
- formato o método de respuesta preferido (carta, fax, teléfono de voz, correo electrónico, TRS, TTY, texto ASCII, grabación de audio o Braille).
- que su queja se relaciona con el TRS.
- el nombre, dirección y número de teléfono (si lo sabe) de la compañía o compañías involucradas en su queja.
- una breve descripción de su queja y la resolución que está buscando.

Para más información

Para obtener más información sobre TRS, VRS, Retransmisión de IP o IP CTS o conocer más sobre los programas de la FCC destinados a promover el acceso a los servicios de telecomunicaciones para las personas con discapacidades, visite el sitio en Internet del Despacho de los Derechos de los Discapacitados en

www.fcc.gov/cgb/dro/welcomeSpanish.html.

Para obtener más información sobre éste u otro tema de telecomunicaciones, visite el sitio en Internet de la Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor en www.fcc.gov/cgb/spanish/ o contacte al Centro del Consumidor usando la información proporcionada en la sección de presentación de quejas.



###

Para obtener ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande, o audio) escribanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo o envíe un correo electrónico a FCC504@fcc.gov.

Visite www.fcc.gov/cgb/contacts/ para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión.

Este documento tiene como único propósito educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.

6/15/09*

